

아이들을 위한 동물 음성, 행동 해석 서비스

“도란도란”

발표용

디지털 미디어 디자인과
프로젝트 기획

21861104 _ 이해원

21861100 _ 이지은

21961049 _ 박주영

작성일 2020.06.30



서비스 소개

- 주제 선정

“도란도란”

아이들을 위한 동물 음성, 행동 해석 서비스

※여럿이 나직한 목소리로 서로
정답게 이야기하는 소리

서비스 소개

- 선정 배경

**‘우리 안의 동물들과 아이들이
좀더 가까워 질 수 있는 방법이 있을까?’**



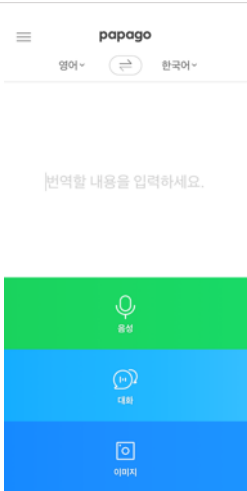
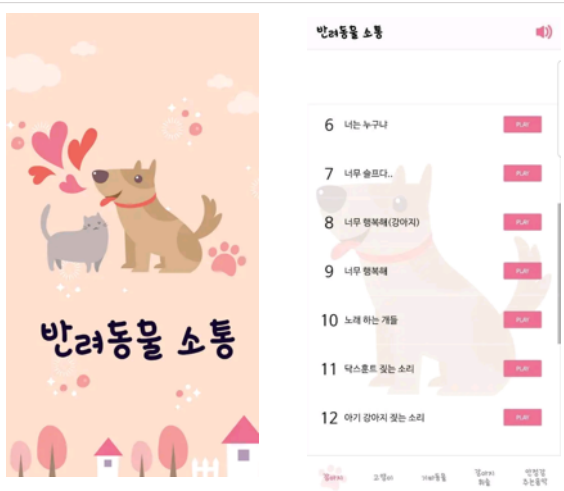

서비스 소개

- 목적



환경분석

- 벤치마킹

PAPAGO	반려동물 소통	에버랜드 앱
		
<ul style="list-style-type: none"> • 단순하고 간편한 기능 • 웹사이트 번역 지원 • 양방향 회화 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 고양이,강아지에게 안정감을 주는 음악 기능 • 고양이, 강아지의 음성을 직접 번역은 불가능 	<ul style="list-style-type: none"> • 놀이기구 별 대기시간 확인가능 • 내 위치 주변 편의시설 검색 가능

벤치마킹 키워드



단순하고
간편한 기능

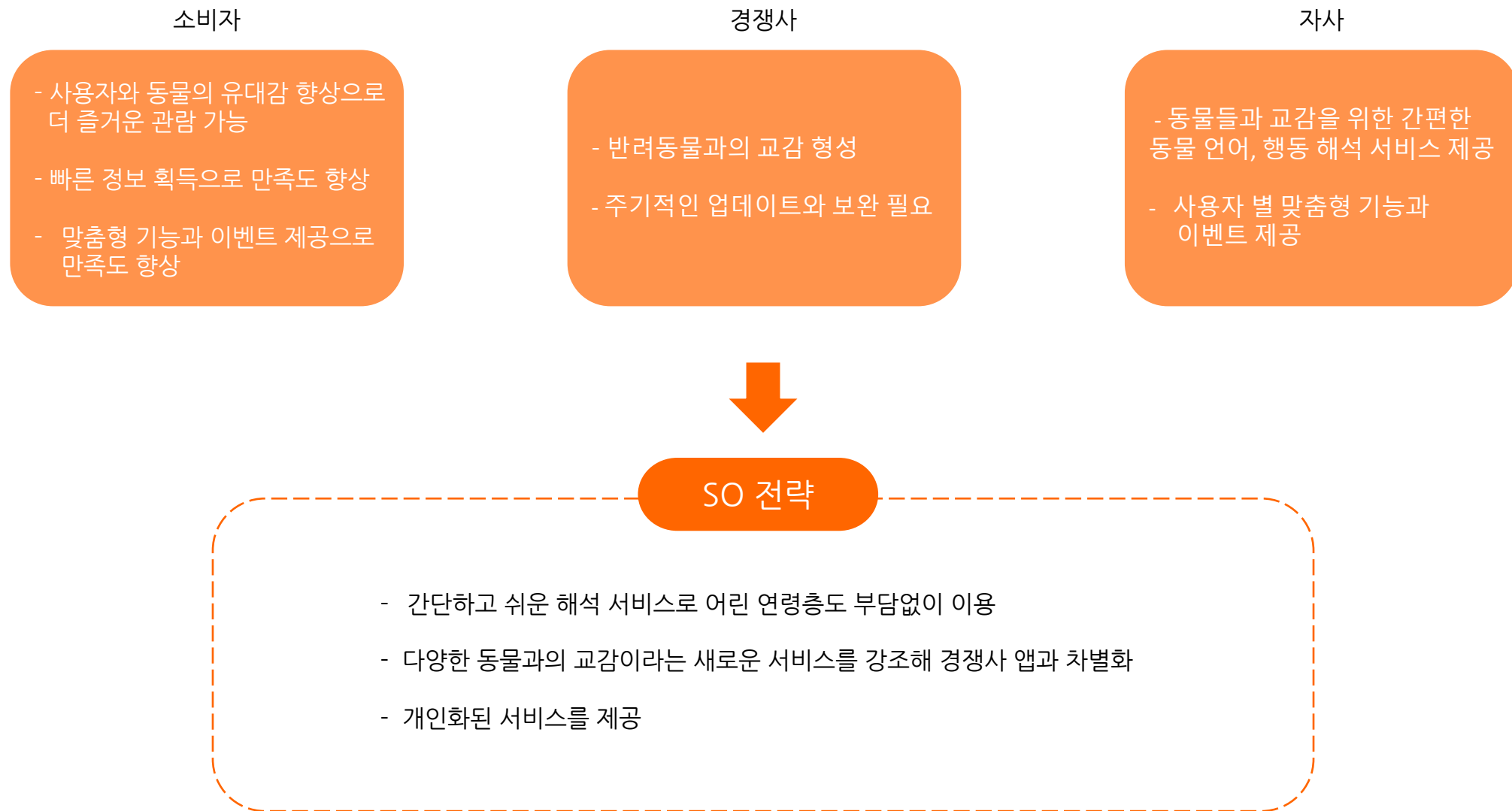
소통



단순하고 간편한 기능으로
동물과의 소통을 지원한다.

환경분석

- 3Cs / SWOT 분석



문제정의

- 발견, 아이디어

1. 개요

아이들을 위한 동물과 소통할 수 있는 서비스 제공

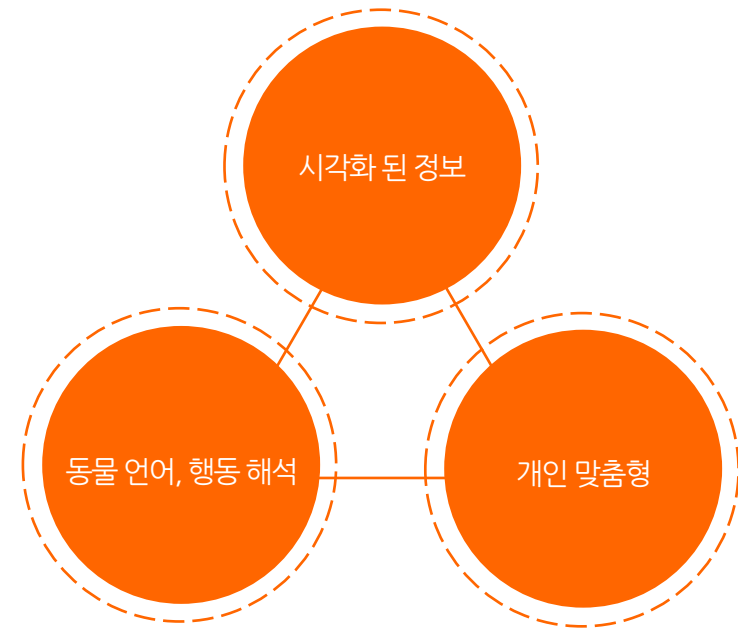
2. 핵심가치

- 동물과 아이들의 교감
- 동물과의 소통을 통한 재미
- 한 두가지의 동물로 제한된 것이 아닌 다양한 동물의 언어 해석 서비스

3. 핵심 기능/서비스

- 아이들을 위한 시각적 정보제공
- 동물 언어, 행동 해석 서비스
- 개인 맞춤형 서비스 제공

“아이들이 동물과의 소통을 통한 재미를 느낄 수 있다.”



서비스 역할 정의

- 서비스 역할 정의

서비스 지원

- 동물의 언어와 행동을 해석
- 아이들을 위한 간단한 시각 자료 제공
- 아이들을 위한 인포그래픽 제공
- 아이 맞춤형 이벤트 제공
- 오디오 가이드 해설 서비스 제공
- 외국인을 위한 번역서비스 제공
- 동물원에 궁금한 점 답변 제공
- 동물 캐릭터별 기능 설정

오프라인

- 특정 동물의 위치정보 제공
- 사용자 별 추천 코스 제공
- 멸종위기 동물 보호하기 위한 캠페인 장려
- 사진 명소 정보 제공
- 편의시설 위치 제공

동물 정보

- 동물원에 있는 동물들 소개
- 동물의 특성을 알려줌
- 해당 동물의 간단한 인사법 소개
- 동물의 소식을 사진과 영상으로 제공

온라인

- 좋아하는 동물 소식 제공
- 동물원 할인 혜택 정보 제공
- 동물원 공연 간접체험 제공
- 동물원에서 진행되는 이벤트 홍보
- 커뮤니티 공간에서의 후기 공유
- 커뮤니티 내의 인기 글 알림
- 동물 교감 프로그램 홍보
- 다른 업체와 제휴, 이벤트 제공
- 관람객들의 후기를 추천 후 경품 제공



차별화된 기능

- 동물의 언어와 행동을 해석
- 아이들을 위한 간단한 시각 자료 제공
- 아이 맞춤형 이벤트 제공
- 사용자 별 추천 코스 제공
- 좋아하는 동물 소식 제공

사용자 분석

- 페르소나

				
이름(나이)	이진아(31세)	최경훈(34세)	김민준(26세)	정태오(5세)
정보	회사원 / 3살 아이와 남편과 함께 서울시 강서구 거주	회사원 / 6살 아이를 홀로 키우고 있고 대전에 거주	예비 사육사 / 서울시 동작구에 거주	유치원생 / 부모님과 동생과 서울시 은평구 응암동 거주
상황	동물을 좋아하는 아이가 참여할 만한 프로그램을 찾고 있음, 아이가 어려 돌아다니다가 지칠까봐 걱정인 상황	동물을 좋아하는 아이의 생일에 경기도의 동물원에 데려가려고 계획 중, 축하해줄 특별한 방법이 없을까 고민하는 상황	경기도에 있는 동물원에 최종 합격함, 취업을 앞두고 동물원 어린이 손님들에 대한 걱정이 많음	동물이 뭐하고 있는지 궁금하고 동물원에 또 가고 싶음
니즈	1. 아이가 동물원에서 체험할 수 있는 프로그램을 추천 받고 싶다. 2. 아이를 데리고 다니기 쉬운 길을 추천 받고 싶다.	1. 동물을 좋아하는 아이를 위한 특별한 이벤트가 있었으면 좋겠다.	1. 동물에 대한 정보를 어린이 손님들에게 재미있고 쉽게 설명해주고 싶다.	1. 동물들과 소통이 가능했으면 좋겠다. 2. 동물들을 더 자주 보고싶다.
비즈니스 골	1. 아이들을 위한 프로그램을 추천한다. 2. 연령, 이용 고객에 맞춘 추천 코스를 제공한다.	1. 아이가 동물들에게 축하 받을 수 있는 이벤트를 제공한다.	1. 아이들 눈높이에 맞춘 정보 제공, 동물과의 간단한 인사 방법을 알려줘 어린이 손님들이 재미있게 참여할 수 있게 한다.	1. 아이들이 동물과 소통할 수 있도록 간단한 해석 서비스를 제공한다. 2. 동물의 소식을 아이들이 쉽게 볼 수 있는 사진/영상 매체로 제공한다.

Affinity Diagram

- 기능 정리

맞춤화

- 좋아하는 동물과 연령에 따른 추천 코스
- 캐릭터별 기능을 설정해 선택하는 기능
- 아이들이 좋아하는 음악과 음성 지원, 캐릭터 이용
- 아이들의 눈높이에 맞춘 단어 사용
- 연령대에 맞는 프로그램 추천

기능

- 음성 증폭기를 통한 음성 인식
- 인식한 소리의 파동, 반복을 분석한 해석 제공
- 카메라 모션 인식을 통한 동물 몸짓 인식
- 특정한 행동 패턴을 분석해 해석 제공
- 동물의 대표적인 인사 방법 소개
- 동물 정보 인포그래픽 제공
- 동물의 소식을 사진이나 영상으로 제공

만족도

- 사용자에게 개인화된 맞춤 서비스 제공
- 사용 경로를 단순화 시켜 간편한 이용 방법 제공
- 피드백을 빠르게 반영해 주기적인 업데이트
- 후기나 문의하기 기능
- 사용자가 원하는 콘텐츠 서비스에 추가

마이페이지

- 사용자가 오래 보고 싶은 콘텐츠 저장하기 목록 제공
- 사용자가 참여한 프로그램, 선택한 코스 날짜별로 보관
- 본인의 관심사 위주 동물 영상 추천
- 연동 로그인 서비스 제공

서비스

- 특별한 날(생일 등)을 기념해주는 이벤트 제공
- 포토존 추천
- 할인정보 제공, 바로 예약하는 기능 제공
- 주변 편의시설 위치정보 제공
- 외국어 자막과 더빙 제공

홍보

- SNS 후기 이벤트 진행
- 아이들을 위한 맞춤 이벤트 홍보
- 사용자 별 맞춤 동물 프로그램 추천
- 멸종 위기 동물을 캐릭터화 해 소개

커뮤니티

- 후기를 추천 순, 최신 순으로 나열
- 후기 게시판에 댓글과 추천 기능 제공
- 잘 쓴 후기 가운데 추천을 통해 경품 제공

안내 Q&A

- 자주 묻는 질문란
- Q&A

편의성

- 직관적인 UI, 목록을 카테고리화
- 다양한 아이콘과 일러스트 이용한 인포그래픽 제공

지속성

- 이벤트나 퍼레이드, 할인 앱 소식을 앱 알림으로 제공
- 좋아하는 동물의 새로운 소식을 계속해서 업데이트

에스노그래피

- 타운왓칭

관찰 타겟

- 아이를 데리고 온 부모님들
- 동물원을 즐기는 아이들

관찰 목표

동물원에 온 아이, 부모의 동물
관람 행태를 관찰하여 니즈를
분석해 필요한 기능을 앱에
추가한다.



사육사

아이들과 많은 소통을 한다.

아이

동물원에서 주최하는
여러 체험을 참가한다.

부모님

동물 행동 뜻을 궁금해 한다.

관광객

동물원에서 길을 찾는데
어려움을 느낀다.

에스노그래피

- 심층 인터뷰

Q. 자기소개 부탁드립니다.	A. 안녕하세요. 저는 한화 아우아 플라넷 일산점에서 근무하는 문규봉 입니다.
Q. 아이들에게 설명해 줄 때 어떤 어려움이 있었나요?	A. 동물들의 습성이나 정보를 전달하는 과정에서 전문 지식이 들어가야 할 때, 아이들이 알기 쉽게 설명하는게 어렵습니다. 조금만 내용이 어려워도 아이들이 이해하기 힘들니까, 아이들의 입장에서 쉽게 설명하는 것이 조금 어려운 것 같습니다. (아직 재가 많이 익숙하기도 하고요) 또, 동물들이 살아있는 소중한 생명이고 조심스럽게 다뤄야 한다는 걸 인식시키기도 어렵구요. 아무래도 호기심이 많은 어린 친구들이 동물을 보면 무작정 손대려 내미는 친구들이 있는데, 위험할 수 있고 동물들이 스트레스 받을 수도 있다는 걸 인식시키는 과정이 조금 힘든 것 같습니다.
Q. 아이들을 상대하는 직업을 가지면서 가장 필요했던 역량은 무엇이라고 생각하시나요?	A. 필요한 점은 역시 눈높이를 맞춰주는 것, 이해심 인 것 같습니다. 아이들이 생각할 땐 어떤 부분이 궁금하고 어떤 부분이 신기하고 즐거운지 맞춰서 공감하고 이해하는 이해심이 중요하고 플러스 인내심인 것 같네요. 화가 날 때도 화내지 않기!!
Q. 만약에 아이들을 위한 동물 음성, 행동 해석 서비스가 있다면 어떨 것 같나요?	A. 찬성입니다 좋네요. 하지만 가장 먼저 동물원에서 일해본 결과 아이들이 집중력이나 양식에 비해 그렇게 놀지 않기 때문에 만들게 된다면 아이들이 집중할 수 있는 케릭터나 여러가지 다양한 요소가 들어간다면 좋을 것 같습니다.
Q. 동물원에서 동물과 간단한 소통을 할 수 있다면 어떤 말을 주고 받고 싶나요?	A. 동물과 소통하게 된다면 그런 말들이 듣고 싶네요. 나 어디 아픈 것 같아, 배고픈 것 같아, 사육사는 동물과 감정이없이 관찰해야 하는 입장이네 동물은 이따도 사람에게서 티를 내지 않는 야생동물들도 많기 때문에 동물들이 이유없이 야박 보이거나 기운이 없으면 걱정됩니다. 단순한 의사소통까진 안 바라니 아픈건 말해 줄 수 있는 정도면 된다면 아주 좋겠네요.
Q. 어떤 어린이들에게 특별한 날(생일 등)을 기념해주는 이벤트를 제공해 주는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 각종 동물원에서 어린이날을 위해 여러가지 이벤트를 준비하는 곳이 많긴 합니다. 동물 설명회를 특별히 아이들이 눈높이에서 한다거나 뭐 동물들에게 무리가 가거나 스트레스만 주지 않는다면 괜찮을 것 같아요. 저도 어렸을 적 코끼리개 시절에 뽀얀 큰 코끼리가 아직도 가슴에 남아 있어요. 어린시절에 강렬한 기억은 크면 추억으로 남게 되니까 웬만하면 저도 어린 손님들에게 멋진 기억 하나 남게드리고 싶네요.
Q. 인터뷰어의 태도와 인터뷰는 어떠셨나요?	A. 정중하게 인터뷰 잘해 주셨고 코로나로 힘든데 열심히 과제하시는 모습 보기 좋네요. 화이팅 하세요. 기프티콘은 존합니다.
Q. 동물원에 얼마나 자주 오시나요?	A. 년 1회, 두 달 전에 갔음.
Q. 만약에 동물 음성, 행동 해석 서비스가 있다면 어떨 것 같나요?	A. 별 관심 없을 것 같아요.
Q. 동물원에서 동물과 간단한 소통을 할 수 있다면 어떤 말을 주고받고 싶나요?	A. 안녕 난 선영이 난 이름이 뭐니? 기린/코끼리 난 정말 이쁘구나. 같이 놀자
Q. 특별한 날(생일 등)을 기념해주는 이벤트를 제공해 주는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 좋아요 좋아요!
Q. 또 어떤 기능이 있으면 좋을 것 같나요?	A. 내가 평민에게 물고기 주고 싶어요. 원숭이에게 바나나 주고 싶어요. 토끼는 달근 주고 싶어요.
Q. 이런 앱이 있다면 계속 사용하실 것 같나요?	A. 네
Q. 인터뷰어의 태도와 인터뷰는 어떠셨나요?	A. 성실이 답이었어요. 동물원에 진짜 가고 싶은 마음이에요.

사육사

동물의 니즈 파악

이벤트

부모님

동물 종류에 따른 코스 추천

동물원 공지사항 알림

아이 체력

Q. 동물원에 얼마나 자주 오시나요?	A. 년 1회, 두 달 전에 갔음.
Q. 동물원에 대한 정보는 어디서 찾으셨나요?	A. 동물원 홈페이지, 인터넷, 블로그
Q. 아이를 데리고 동물원에 왔을 때 불편했던 점이 있나요?	A. 동물원 전체를 보려고 하면 많이 걸어서 아이가 지쳐서 다 보지 못함.
Q. 만약에 아이들을 위한 동물 음성, 행동 해석 서비스가 있다면 어떨 것 같나요?	A. 아이가 동물들 좀 더 이해하고, 관심을 가지고, 자연스레 동물과 교감할 수 있도록 도움이 될 것 같습니다.
Q. 특별한 날(생일 등)을 기념해주는 이벤트를 제공해 주는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 아이가 기뻐하고 동물과 함께 해주면 더 좋아할 줄은 주먹이 될 것 같습니다.
Q. 개개인을 위한 동물원 맞춤 코스를 제공해 주는 기능에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 동물원을 전체적으로 다 구경하고, 경험하게 목적이라 개인 맞춤형은 별로 유익한 프로그램이 아닐 것 같습니다.
Q. 또 어떤 콘텐츠가 있으면 좋을 것 같나요?	A. 미디어기 서비스, 너무 더워서 시원한 환경/ 시설에 대한 서비스, 장애인 전달 직원.
Q. 동물원 밖에서도 동물의 소식을 사진과 영상으로 받을 수 있는 기능에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 동물원에 대한 소식과 영상을 pc나 모바일로 볼 수 있다면 동물원에서 보고 경험한 감동과 교육이 더욱 기억에 남고, 동물원 소식을 미리 접하여, 동물원 방문 일정을 수립하는데 도움이 매우 될 것 같습니다.
Q. 이런 앱이 있다면 계속 사용하실 것 같나요?	A. 동물원을 전체적으로 다 구경하고, 경험하게 목적이라 개인 맞춤형은 별로 유익한 프로그램이 아닐 것 같습니다.
Q. 인터뷰어의 태도와 인터뷰는 어떠셨나요?	A. 매우 적극적이었고 인터뷰는 어떠셨나요?
Q. 동물원에 얼마나 자주 오시나요?	A. 년 4회 이상
Q. 동물원에 대한 정보는 어디서 찾으셨나요?	A. 동물원 홈페이지, 인터넷 등
Q. 아이를 데리고 동물원에 왔을 때 불편했던 점이 있나요?	A. 주차, 가끔 곳곳에 공사나 시설 보수로 볼 수 없는 경우도 있음. 미리 공지를하거나, 앱에 동물원 별 안내사항을 표시 해주면 좋을 것 같음.
Q. 만약에 아이들을 위한 동물 음성, 행동 해석 서비스가 있다면 어떨 것 같나요?	A. 좋음, 특징 등도 있음 좋을 것 같음 예를 들어 하마는 몸무게가 몇kg이고 하루에 어느 정도의 양을 먹고 등등)
Q. 특별한 날(생일 등)을 기념해주는 이벤트를 제공해 주는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 좋음
Q. 개개인을 위한 동물원 맞춤 코스를 제공해 주는 기능에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 개개인을 위한 맞춤 코스로 좋지만, 초식동물, 육식동물, 곤충 등등으로 맞춤 코스를 해도 좋을 것 같음
Q. 또 어떤 콘텐츠가 있으면 좋을 것 같나요?	A. 3.4.6번 + 전국 또는 인근의 동물원 정보
Q. 동물원 밖에서도 동물의 소식을 사진과 영상으로 받을 수 있는 기능에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 좋음
Q. 이런 앱이 있다면 계속 사용하실 것 같나요?	A. 네
Q. 인터뷰어의 태도와 인터뷰는 어떠셨나요?	A. 좋음

아이

동물 관련 체험

동물과 소통

Q. 동물원에 얼마나 자주 오시나요?	A. 아주 가끔 가요.
Q. 동물원에 대한 정보는 어디서 찾으셨나요?	A. 블로그.
Q. 동물원에서 동물과 간단한 소통을 할 수 있다면 어떤 말을 주고받고 싶나요?	A. 거기 있는게 뭐예요?
Q. 특별한 날(생일 등)을 기념해주는 이벤트를 제공해 주는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?	A. 좋아요.
Q. 또 어떤 기능이 있으면 좋을 것 같나요?	A. 모로겠어요.
Q. 이런 앱이 있다면 계속 사용하실 것 같나요?	A. 네.
Q. 인터뷰어의 태도와 인터뷰는 어떠셨나요?	A. 부끄러워요.

최종 서비스 정의

- 최종 서비스 도출

Main 서비스

맞춤 프로그램

코스 추천

생일 이벤트

동물 정보

동물 언어,
행동 해석
서비스

챗봇

Sub 서비스

참여 프로그램,
이동경로 저장

포토존 추천

포인트 적립

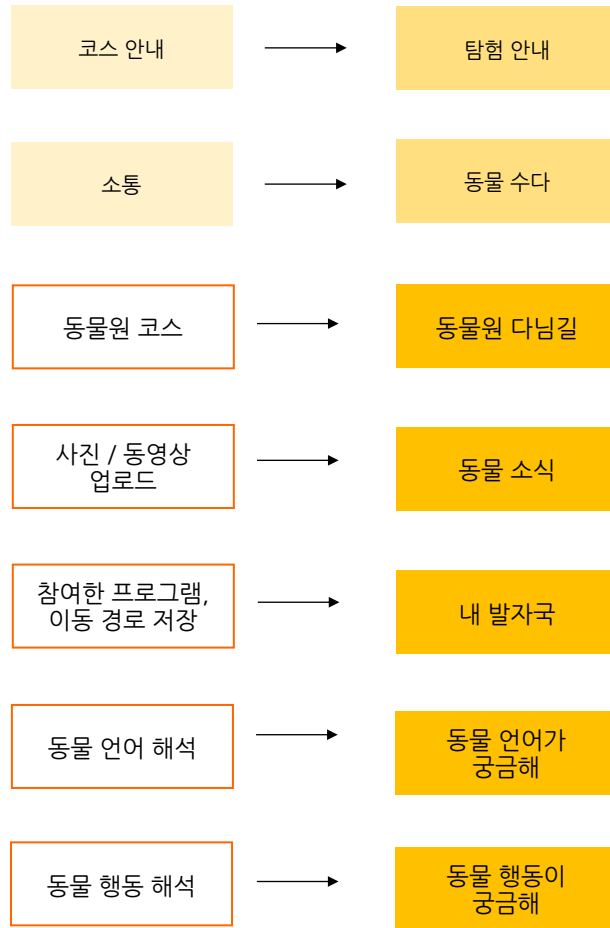
길 안내

연간 회원권
구입

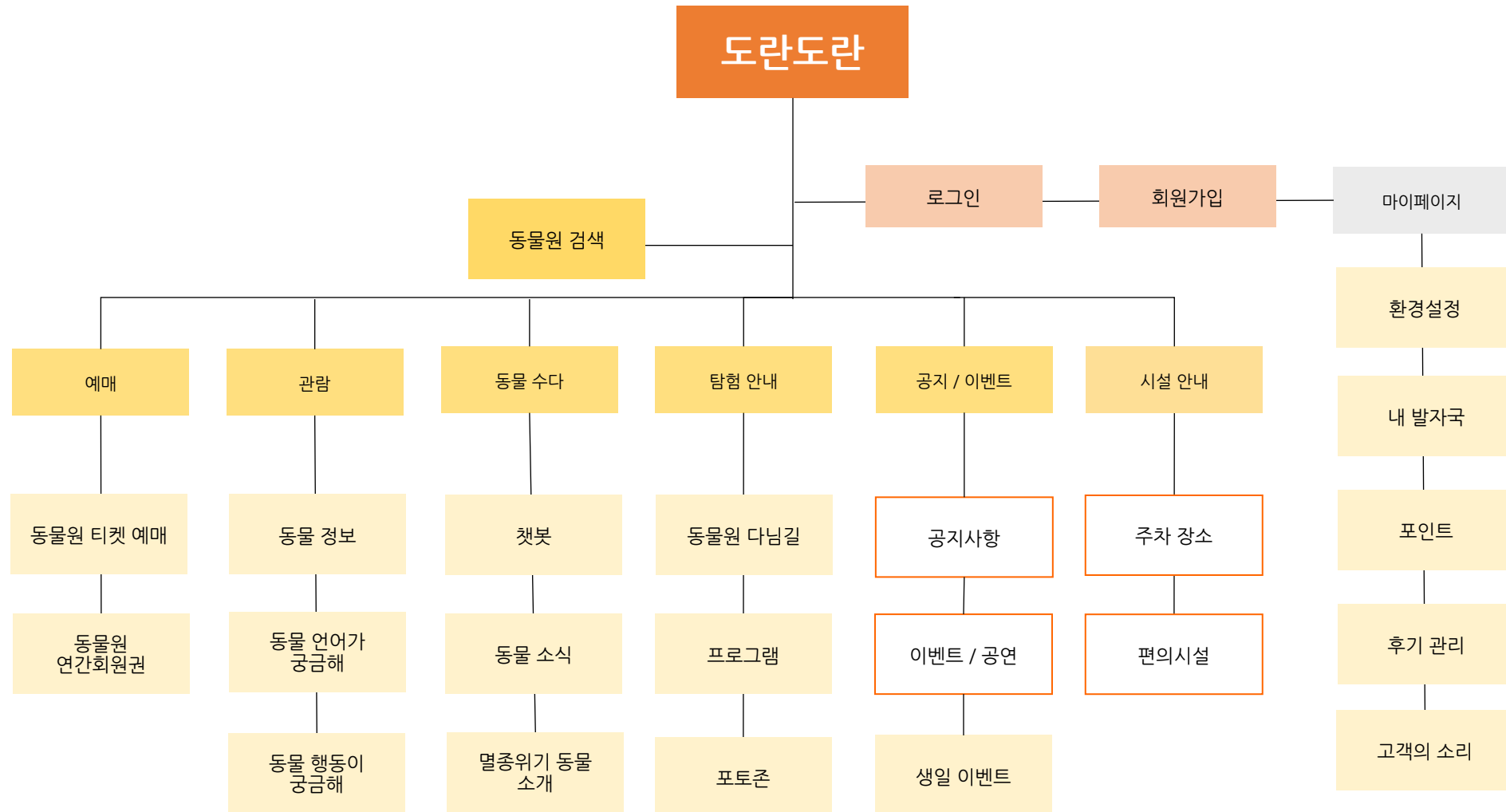
주차 장소
안내

최종 서비스 정의

- 레이블링

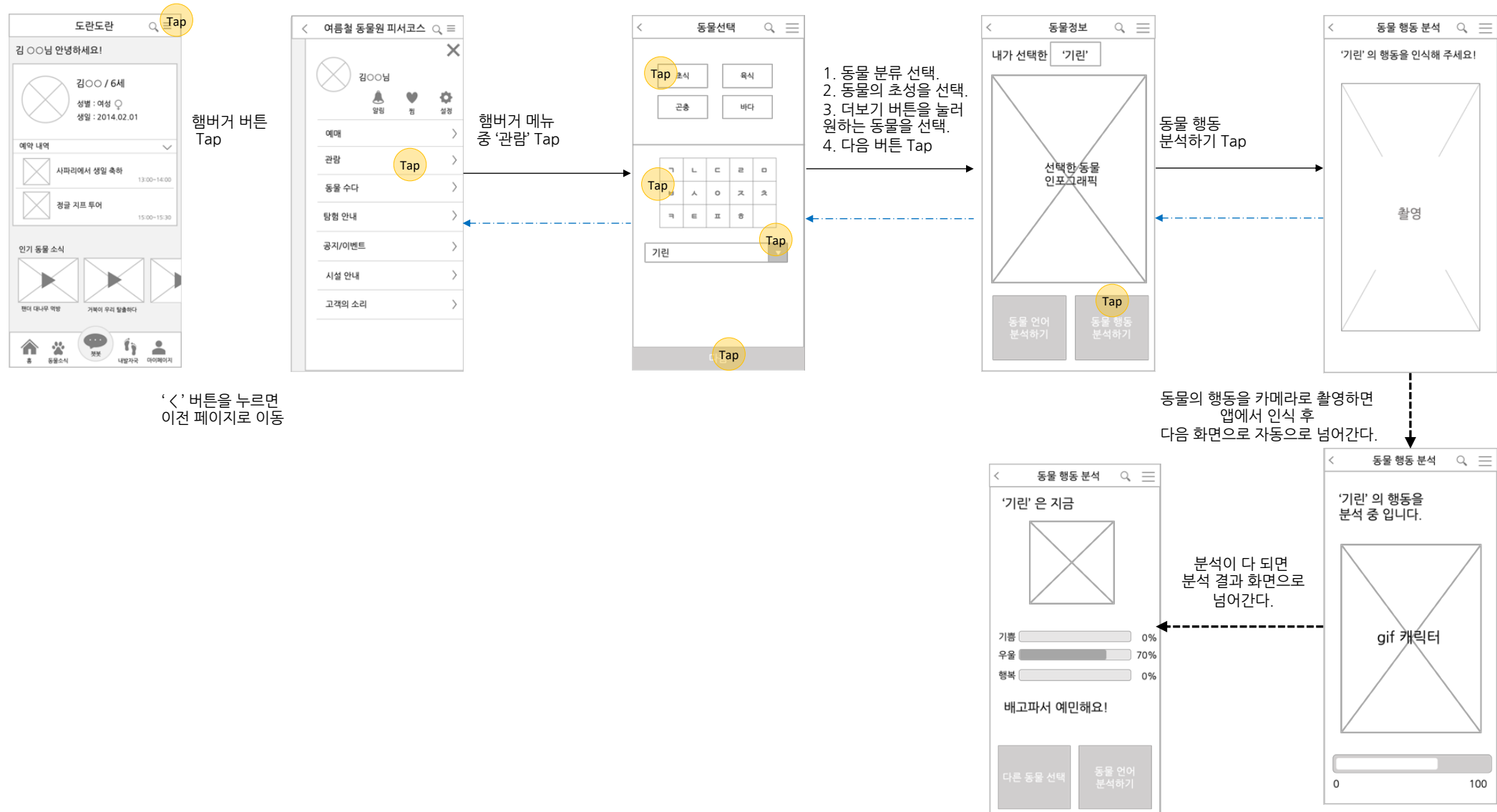


어린이 사용자를 위한 직관적인 이름
알아보기 쉬운 귀여운 아이콘
큰 글씨 활용



로그인 후 서비스 이용 가능

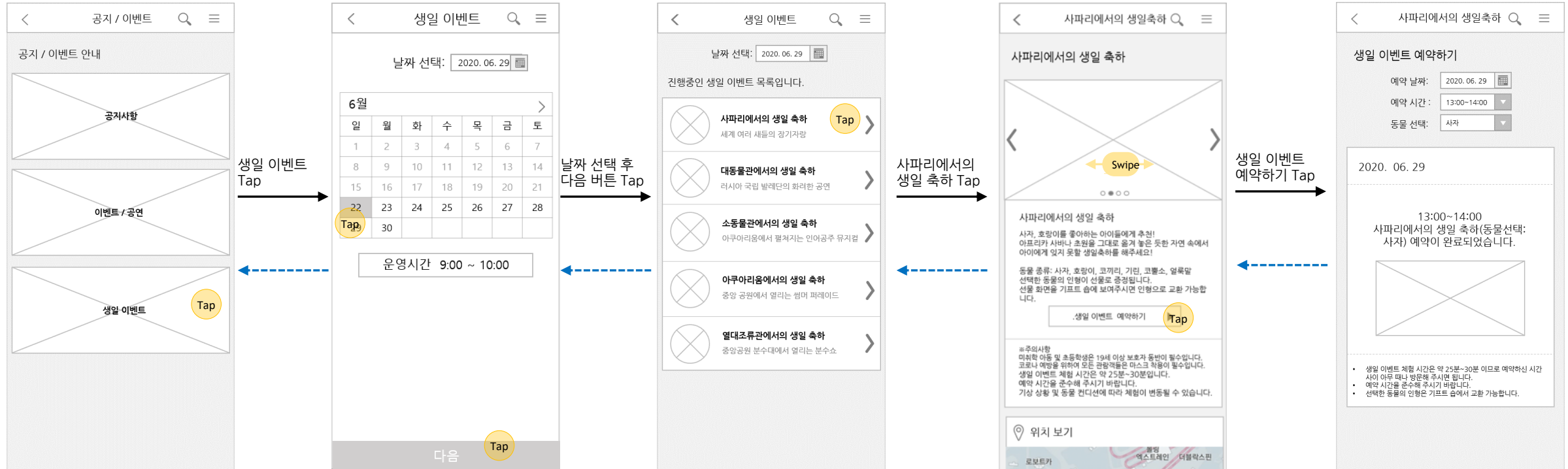
관람 > 동물 행동이 궁금해



스토리보드

- Use Case Scenario

공지/이벤트 > 생일 이벤트

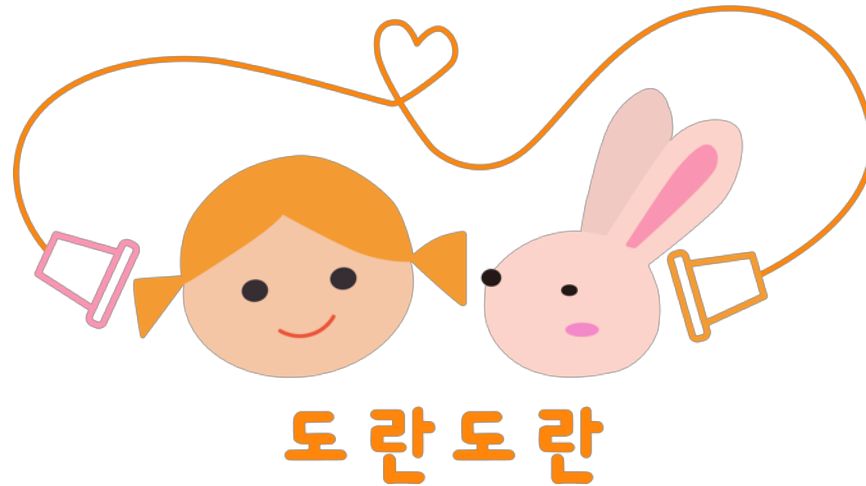




‘도란도란’ 앱으로 아이와 동물 서로 교감하고 즐거운 추억을 만들어 보세요!

Project Planning

감사합니다



도란도란

디지털 미디어 디자인과
프로젝트 기획

21861104 _ 이해원

21861100 _ 이지은

21961049 _ 박주영

작성일 2020.06.30